

COMUNICADO DE PRENSA

15 de diciembre, 2016

CESOP

Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública

COMUNICADO DE PRENSA 51

Servicios públicos en México

Encuesta telefónica nacional

“Más de 70% de los encuestados dice que en los últimos 12 meses, en su calle no se han realizado trabajos de mantenimiento.”

El director general del Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, licenciado Marcelo Torres Cofiño, presenta los resultados de la encuesta telefónica nacional, *Servicios Públicos en México*, donde se aprecia la percepción de la sociedad respecto a la calidad de algunos servicios que brinda el Estado como: agua, energía eléctrica, seguridad pública, recolección de basura, entre otros; así como algunos servicios que proporciona la iniciativa privada.

Palacio Legislativo de San Lázaro, 15 de diciembre de 2016
CESOP/CVyD/16

“Más de 70% de los encuestados dice que en los últimos 12 meses, en su calle no se han realizado trabajos de mantenimiento.”

COMUNICADO DE PRENSA 51

Servicios públicos en México Encuesta telefónica nacional

- El servicio de recolección de basura no está diseñado para su separación en orgánica e inorgánica, así lo considera 73% de personas.
- Las labores de la policía fueron evaluadas por 39% de encuestados como buenas, frente a 57% que dijo que son malas.
- *Ocho de cada diez encuestados opina que el servicio de energía eléctrica que recibe es excelente.*

Con relación a la evaluación del servicio de energía eléctrica en hogares, ocho de cada diez encuestados opinó que el servicio es excelente; 62% manifestó que el tiempo de respuesta para atender fallas es de uno a dos días; 75% opinó que la atención que recibe por parte del personal de atención al cliente de Comisión Federal de Electricidad es excelente. Mientras que 54% considera que el costo por el consumo de luz en relación al servicio es adecuado, contrastando con 43% que indicó que era inadecuado.

En cuanto a los servicios de agua, 98% de los encuestados dijo que cuenta con este servicio. Seis de cada diez evaluó el servicio que recibe como excelente. Al calificar la solución de una fuga o falla, 43% indicó que el servicio es muy eficiente, frente a 46% que indicó que era ineficiente. Por otro lado, 68% evalúa el servicio que recibe por parte del personal de aguas como excelente.

Respecto a los servicios municipales, más de 70% de los encuestados opina que en los últimos 12 meses, en su calle o colonia no se han realizado trabajos de mantenimiento de bacheo o reencarpetado, compostura de banquetas o pintura de guarniciones. Asimismo, 77% considera excelente el servicio de recolección de basura en su comunidad, sin embargo, 73% considera que el servicio no está diseñado para la separación de basura orgánica e inorgánica.

Al evaluar las labores de la policía en su colonia o municipio, 39% dijo que son buenas, frente a 57% que los calificó como malas. Asimismo, 25% afirma que a pesar de su presencia ocurren algunos delitos; 22% cree que están coludidos con la delincuencia;



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA



Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública

24% manifiesta que no evita o disminuyen los delitos; y sólo 12% considera que evita que sucedan delitos.

De los entrevistados, 73% cuenta con servicio de internet, 53% dice que la calidad de los servicios es buena, mientras que 19.1% indicó que era de mala calidad. Ocho de cada diez considera que la calidad del servicio de telefonía convencional es buena, 11% la considera mala. 52% de la muestra refirió que cuenta con servicio de gas por cilindros en su casa, 31% con tanque estacionario y 16% tiene servicio de gas natural.